**Приложение № 2**

**към чл. 4**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализирана социална услуга**

**Информиране и консултиране**

**(минимален / максимален брой потребители – 4 / 35)**

**А. Доставчикът на специализираната социална услуга Информиране и консултиране (ИК) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

Системата за управление на специализираната социална услуга ИК се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин като се ангажира с развиване и прилагане на добри практики.

**Критерий 1.1**: Доставчикът на социалната услуга прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите. | * Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление * Писмени политики и процедури, правила, правилници * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и приключени случаи. | * Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) * ИПП на потребителите |
| 1. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати. | * Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството * Съдържателен преглед на обобщената информация * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |
| 1. Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и взимат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа. | * Интервюта със служители |

**Критерий 1.2**: Управлението на социалната услуга ИК е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител. | * Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо социалната услуга * При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата |
| 1. Определени са отговорностите, нивата на взимане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите. | * Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органограма) |

**Критерий 1.3:** Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с деца и/или лица, включително с увреждания.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца и/или лица, включително увреждания. | * Интервю с ръководителя на услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация приложена в услугата. |

**Стандарт 2: Организация на дейностите**

Специализираната социална услуга ИК организира дейностите за посрещане на индивидуалните потребности на потребителите от информиране и консултиране във връзка с изпитваните от лицето проблеми и затруднения, и обмисляне на възможните решения и действия за преодоляването им. Дейностите на услугата са организирани да осигуряват подкрепа на потребителите.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга е организирал почасово дейностите с всеки потребител, съобразно индивидуалните му потребности, желания и възможности.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейностите на служителите са разпределени съобразно Индивидуалния план за подкрепа (ИПП) на всеки потребител | * Интервюта със служители * ИПП на потребителите |
| 1. Основните дейности за всеки потребител са разписани в индивидуален график за работа. | * Седмичен график за работа на служителите * Индивидуални графици на потребителите |
| 1. Интензивността на срещите се определя от оценката на случая, но не е по-рядко от веднъж седмично. |
| 1. Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група (на потребители със сходен проблем или затруднения и/или с участието на лица от семейния кръг и други значими за потребителя лица). |

**Критерий 2.2:** При приложимост, доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите на услугата и мобилно.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При необходимост, в ИПП на потребителите са заложени дейностите, които се предоставят мобилно. | * ИПП на потребителите |
| 1. Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите. | * Наблюдение и описание * Интервюта със служители * Седмичен график за работа на служителите * Индивидуални графици на потребителите |
| 1. Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време. |

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ИК способства за задоволяване потребностите на потребителите, ползващи услугата и тяхното социално включване.

**Критерий 3.1:** Мястото на социалната услуга ИК е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Средата в която се намира ИК е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. За достъпа до ИК няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране. |
| 1. Установяване на административен адрес на услугата. | * Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане и Решение на общинския съвет (в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност) |

**Стандарт 4: Специализирана среда**

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ИК, като архитектура, функционалности и дизайн, създава условия за посрещане на потребностите на потребителите.

**Критерий 4.1:** Помещенията за индивидуална и/или групова работа са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. При приложимост, мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.). |
| 1. Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите. |
| 1. Поне едно помещение за групова работа с потребителите. |
| 1. Поне едно помещение за служителите. |
| 1. Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва). | * Наблюдение и описание на помещенията * Правила за достъп до помещенията и документацията |
| 1. Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видео наблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо. |

**Критерий 4.2:** Санитарно-хигиенните помещения в социалната услуга ИК са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите ползват санитарни помещения, различни от тези на потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване. |
| 1. Всички санитарни съоръжения са работещи. |

**Критерий 4.3:** Доставчикът на социалната услуга спазва санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветление, отопление и вентилация на всички помещения.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания – мин. 20°С, когато се ползват от потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) * Когато е приложимо интервюта с потребители * Когато е приложимо интервюта със служители |
| 1. Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Няма наличие на влага и мухъл в помещенията. |
| 1. Всички помещения за изпълнение на дейности с потребителите имат естествен източник на светлина. |

**Критерий 4.4:** Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга ИК е в състояние да посрещне потребители със специални потребности, включително при придвижване.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към услугата ИК. | * Наблюдение и описание на средата * Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение * При възможност, интервюта с потребители * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина. |
| 1. Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка. |

**Стандарт 5: Безопасност и сигурност**

Специализираната социална услуга ИК осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите, според действащите нормативни изисквания като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

**Критерий 5.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработен План за защита при бедствия и аварии. | * План за защита при бедствия и аварии |
| 1. Интервюираните служители са запознати със своите задължения по Плана за защита при бедствия и аварии. | * Интервюта със служители * План за защита при бедствия и аварии * Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия * Предписания на Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ * Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар |
| 1. Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление. | * Наблюдение * Протоколи/предписания от Служба по „Пожарна безопасност и защита на населението“ |
| 1. Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план. | * Наблюдение |

**Критерий 5.2:** Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества. | * Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества * Наблюдение на помещенията * Интервюта със служители |
| 1. Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите. |
| 1. Миещи средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват в специални за това места, които са недостъпни за потребителите. |

**Критерий 5.3:** Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите в услугата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. | * Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация |
| 1. Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. | * Документ, удостоверяващ, че на служителите е предоставена програмата. * Документ удостоверяващ, че се провежда периодичен инструктаж Интервюта със служители |
| 1. Всички служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др. | * Наблюдение на помещенията * Интервюта със служители |

**Критерий 5.4:** Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Утвърдена Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител. | * Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител |
| 1. Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата. | * Интервюта със служители * Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях |
| 1. Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца. | * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Протокол от проведен инструктаж/обучение |
| 1. Всички потребители и/или техните законни представители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент. | * При приложимост, интервюта с потребители |

**Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията**

Специализираната социална услуга ИК гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

**Критерий 6.1:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства. | * Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата * Интервюта със служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Всички служители са подписали Декларация за конфиденциалност за неразкриване на личната история и обстоятелствата, касаещи живота на потребител и неговото семейство. | * Подписани Декларации от служителите * При приложимост, писмено становище на органа за закрила, предприел мярката (чл. 11а от ЗЗДет.) |
| 1. Потребителите или – при приложимост – родителите/законните представители са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни. | * Подписани Декларации от потребителите или родителите/законните представители |

**Критерий 6.2:** Доставчикът на социалната услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията. | * Правила за архивиране * Заповед, определяща състава на Комисия от служители на услугата за архивиране съобразно вътрешните правила. |
| 1. Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни. | * Процедура за защита на личните данни на потребителите |

**Стандарт 7: Работа с общността**

Работата с общността и системната комуникация на специализираната социална услуга ИК с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнеси, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

**Критерий 7.1:** Доставчикът предоставя социалната услуга ИК във взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни, спортни и др. услуги.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции. | * Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите * Преглед на Програмата за предоставяне на услугата * ИПП на потребителите |

**Критерий 7.2:** Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Информационните материали предназначени за общността са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата. | * Информационни материали, налични в услугата * Материали подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора, и на лица с интелектуални затруднения |
| 1. Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативни способности и степента на развитието им. |
| 1. При приложимост, подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община) като при необходимост се актуализира. | * Изходяща поща * Информационни материали, налични в услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ИК.

*(\*) Този стандарт не се проверява, когато социалната услуга изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.*

**Критерий 8.1:** Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга ИК законосъобразно, целесъобразно и ефективно.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Бюджетът на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, държавно делегирана дейност. | * Решение на общинския съвет |
| 1. Бюджетът на услугата е разпределен по параграфи и включва всички необходими за функциониране на услугата разходи. | * Бюджетна бланка за разпределяне на разходите * Отчет на направените разходи * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Разходите не включват капиталови разходи за ремонти и дълготрайни материални активи. | * Бюджетна бланка за разпределяне на разходите * Отчет на направените разходи |
| 1. Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които са финансират от държавния бюджет. | * Поименно щатно разписание * Ведомости за работни заплати |

**Критерий 8.2:** При приложимост, дължимите такси за ползване на социалната услуга ИК от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси. | * Таксова книга * Разходо-оправдателен документ за внесена такса * Регистър на потребителите |
| 1. Потребителските такси са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца. | * Установяване на брой и размер на дължими такси * Таксова книга * Разходо-оправдателни документи за внесени такси * Регистър на потребителите |

**Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Информиране и консултиране (ИК) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:**

**Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите**

Специализираната социална услуга ИК осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

**Критерий 9.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики и – при приложимост – с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет. | * Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя |
| 1. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. | * Длъжностни характеристики, подписани от служителите * Интервюта със служители |
| 1. В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложени специални умения, като:  * способност за работа с деца, включително с деца в риск и техните семейства; * способност за работа с деца/лица, включително увреждания и техните семейства (според спецификите на целевите групи); * добри комуникативни умения; * умения за изследване, изслушване и разбиране на проблеми и затруднения на деца/лицата, включително с увреждания; * умения за обмисляне и вземане на решения, включително в ситуация на криза, емоционален конфликт; * умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение; * умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие и други. | * Длъжностни характеристики * Обяви за набиране на служители |
| 1. Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики. | * Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя * Трудови досиета на всички служители * Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител |
| 1. Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | * Интервюта със служителите |
| 1. Щатното разписание е запълнено на минимум 75%. | * Длъжностно щатно разписание (   + основни специалисти: соц. работник;   + при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; акушер/мед. специалист (ранно детско развитие); други специалисти, съобразно специфичните потребности на потребителите) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ИК.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 4 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 35* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,1) |
| 1. Всички служители са годни и правоспособни за работа. | * Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа * Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа |
| 1. Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой. | * Длъжностно щатно разписание * Информация, подписана от ръководителя * Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите |
| 1. Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой. | * Наблюдение и описание на средата * Счетоводна документация * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Всички служители са с подписани трудови/граждански договори. | * Трудови досиета |
| 1. Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ИК. | * Формуляр за оценка * Процедура за оценка |
| 1. Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично. | * Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка |

**Критерий 9.2:** Процедурата на доставчика на социалната услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост, доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител. | * Процедура за подбор на служителите * Интервюта със служители * Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др. |
| 1. Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция. |
| 1. При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура. | * При приложимост, процедура за набиране на доброволци |
| 1. При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция. | * При приложимост, договор с всеки доброволец |
| 1. При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове. | * Сключени споразумения с учебни заведения * Графици за стажуване |

**Стандарт 10: Развитие на служителите**

Специализираната социална услуга ИК организира ефективна система за управление на служителите с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на при условия за учене през целия живот.

**Критерий 10.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, вкл. и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите |
| 1. Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители. | * Сключени договори за квалификационни курсове * Автобиографии на обучители |
| 1. Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите * Индивидуална оценка на всеки служител * Други релевантни документи |
| 1. Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година * Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител * Индивидуални планове за обучение на всеки служител |

**Критерий 10.2:** Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите * Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения |
| 1. Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) * Поименно щатно разписание |
| 1. Интервюираните служители познават своите Планове за професионално развитие. | * Интервюта със служители * Индивидуални планове за развитие на всеки служител |
| 1. Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) |

**Критерий 10.3:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всеки новопостъпил служители без опит в системата на социални услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване от датата на назначаване. | * Заповед за определяне на наставник * Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги * Интервю с ръководителя на услугата * При приложимост, интервю с определения наставник |
| 1. Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). | * График на супервизиите * Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии * Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо, дали се предоставят пряко от лице или осигурени от външна организация) * Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия |
| 1. Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца). |

**В. Доставчикът на специализираната социална услуга Информиране и консултиране (ИК) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:**

**Стандарт 11: Управление на случай**

Специализираната социална услуга ИК осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител, съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания. Услугата осигурява участието на потребителите и/или техните законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

**Критерий 11.1:** Индивидуалната оценка на потребностите (ИОП) на всеки потребител се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип, съставен от не по-малко от двама специалисти, по утвърдени от доставчика насоки.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители. | * Процедура за прием на потребители * Интервюта със служители |
| 1. Доставчикът е разработил и утвърдил насоки за изготвяне на ИОП. | * Насоки за изготвяне на ИОП |
| 1. Насоките за ИОП включват области и методи на оценка, история на случая, предходни оценки, резултати от експертизи. | * Насоки за изготвяне на ИОП * ИОП на потребителите |
| 1. Всички ИОП са изработени от мулти-дисциплинарни екипи, съставени от не по-малко от двама специалисти. | * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип * При приложимост, становища на външни специалисти |
| 1. ИОП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИОП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието на лицето за ползване на услугата от избрания от него доставчик * ИОП на потребителите са актуализирани след сключване на договора в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ |
| 1. За всички потребители са налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца). | * ИОП на потребителите * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |

**Критерий 11.2:** Индивидуалният план за подкрепа (ИПП), който е неразделна част от Договора за ползване на социални услуги на всеки потребител, се изготвя в срок от мулти-дисциплинарен екип, с участието на потребителя/законния представител и отразява Индивидуалната оценка на потребностите (ИОП).

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички ИПП са изготвени от мултидисциплинарния екип, извършил ИОП. | * ИПП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип * Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП |
| 1. ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИПП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието от лицето за ползване на услугата от избрания от него доставчик * ИПП на потребителите са актуализирани след сключване на договора в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ |
| 1. Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. | * Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите * Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители * Интервюта със служители | |
| 1. За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца). | * ИПП на потребителите * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане | |
| 1. Прегледаните ИПП демонстрират връзка със съответното ИОП на потребителя. | * Преглед на ИПП със съответни ИОП |
| 1. За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител. | * Договори на потребителите * При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори |
| 1. Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба. | * Договори на потребителите |

**Критерий 11.3:** Прекратяване на ползването на социалната услуга ИК за потребителите става според условията на договора им с доставчика на социалната услуга.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всички случаи на прекратяване на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП или община). | * Изходяща поща * Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип |
| 1. Всяко прекратяване ползването на услугата от потребител се документира. | * Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата * Регистър на потребителите * Материали от събития по напускане |

**Стандарт 12: Дейности**

Дейностите, предоставяни в услугата осигуряват специализирана подкрепа за изследване, разбиране и преодоляване на идентифицираните проблеми и затруднения на потребителите, като решенията и действията за преодоляването им са с личното участие на всеки потребител и съобразени с тяхната възраст, степен на риск, специални потребности и индивидуални особености.

**Критерий 12.1:** Доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите по информиране на потребителите с цел повишаване наосведомеността/познанията за техните права, ресурси и възможности за справяне с установените проблеми и затруднения. Доставчикът предоставя дейностите по консултиране на потребителите за повишаване на техния капацитет за разбиране, осмисляне и справяне с установените проблеми и затруднения, с участието на потребителя.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. ИПП на всеки потребител включва съответните дейности, подходи и формата на предоставяне (индивидуална, групова, мобилна форма). | * Досиета на потребителите * ИПП на потребителите * Графици за работа с потребителите |
| 1. Дейностите с потребителите се документират. | * Писмени документи – напр. протоколи, формуляри за развитие на случая, карти и т.н. |
| 1. Периодичен преглед на постигнатите резултати за всеки потребител. | * ИПП на потребителите * Протоколи от прегледи на ИПП |

**Стандарт 13: Взаимоотношения потребители - служители**

Специализираната социална услуга ИК осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане, и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно тяхната възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

**Критерий 13.1:** Доставчикът на социалната услуга гарантира, че служителите и потребителите общуват в среда с ясни правила на поведение, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните служители дават примери за взаимодействие помежду си и с потребителите. | * Наблюдение * Интервюта със служители * Правилник за вътрешния ред |
| 1. При приложимост, интервюираните потребители споделят примери на взаимодействие помежду си и със служителите. | * Наблюдение * При приложимост, интервюта с потребители * Правилник за вътрешния ред |

**Критерий 13.2:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител. | * Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител * Правилник за вътрешния ред * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата. |
| 1. ИПП на потребителите съдържат информация за проблемно или специфично поведение, което има нужда от специален отговор. | * ИПП на потребителите * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в досието на потребителите. | * Досиета на потребителите |

**Стандарт 14: Права и закрила**

Специализираната социална услуга ИК създава условия за спазване на правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугата осигурява защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

**Критерий 14.1:** Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и/или Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и др. | * Програма за въвеждащо и надграждащи обучения * Интервюта със служители |
| 1. Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата. | * Информационни материали * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Интервю с ръководителя |

**Критерий 14.2:** Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби. | * Анализ – Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. | * Заповед на ръководителя на ИК за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до ръководителя на ИК * Отговор до жалбоподателя |
| 1. Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие. | * Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Интервюта със служители |
| 1. Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба. | * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. При необходимост служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие. | * Удостоверение от обучение * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и 112. | * Наблюдение на средата |

**Критерий 14.3:** Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите, няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Мнението на потребителите се изслушва и зачита. | * ИОП на потребителите * ИПП на потребителите * При приложимост, интервюта с потребители * Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него специалист * Използвани материали/подходи |
| 1. На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения. |
| 1. На потребителите, поставени под запрещение са осигурени възможности да изразяват мнението всички въпроси, свързани с ползването на услугата. |

**Критерий 14.4:** Доставчикътна социалната услуга търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите. | * Форми/материали за търсене на мнението на потребители * Програма за развитие на качеството |
| 1. Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца. | * При приложимост, интервюта с потребители * При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения * Налична обобщена информация от проучването |
| 1. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността. | * Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството * Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |

**Стандарт 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите**

Специализираната социална услуга ИК взаимодейства с родителите/законните представители на потребителите. Родителите и близките – при изявено от тяхна страна желание – ползват подкрепа от услугата.

**Критерий 15.1**: Доставчикът на социалната услуга прилага формални и неформални подходи за включване на родителите/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Информацията[[1]](#footnote-1) за услугата съдържа описание на подходите и дейностите за подкрепа на родителите/законните представители на потребителите. | * Наблюдение * Информация за услугата (виж. Критерий 7.2) * Интервюта със служители |
| 1. При изявено от родителите/законните представители желание за подкрепа, ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепата. | * ИПП на потребителите * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с родителите/законните представители |
| 1. Интервюираните служители дават примери за организация на неформалната комуникация с родителите/законните представители и обмен на информация с тях. | * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с родителите/законните представители |

Специализираната социална услуга ИК се предоставя **самостоятелно** ***или*** в **комплекс** от следните социални услуги:

* информиране и консултиране – общодостъпна (при ИК за подкрепа на деца и техните семейства);
* застъпничество и посредничество;
* общностна работа;
* терапия и рехабилитация;
* обучение за придобиване на умения – общодостъпна (при ИК за подкрепа на деца и техните семейства) и специализирана социална услуга;
* подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица);
* дневна грижа;
* резидентна грижа;
* осигуряване на подслон;
* асистентска подкрепа.

Доставчикът на социалната услуга ИК може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.

1. Виж Критерий 7.2 [↑](#footnote-ref-1)